

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Muhidin, & Soemantri. (2011). *Dasar-Dasar Metode Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Assael, Henry. (2001). *Consumer Behavior*. New York: Thomson Learning.
- Bansal, et. al. (2005). "Migrating to New Service Providers: Toward Unifying Framework of Customer's Switching Intention". *Journal of The Academy of Marketing Science*, vol.2 , 200-218.
- Barnes, J. (2003). *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)* . Yogyakarta: Andi.
- Boshoff, & D. Plessis. (2009). *Services marketing: A contemporary approach*. Cape Town: Juta and Company, Ltd.
- Mowen, & Minor. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Dabholkar, P., & Sheng, X. (2012). Consumer Participation in Using Online Recommendation Agents: Effects on Satisfaction, Trust, and Purchase Intentions. *The Service Industry Journal*, 32(9) , 1433-1449.
- Dharmmesta, & H. Handoko. (2000). *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE.
- Djan, I., & Ruvendi, R. (2006). Prediksi Perpindahan Penggunaan Merek Handphone di Kalangan Mahasiswa (Studi Kasus pada Mahasiswa STIE Binaniaga). *Jurnal Ilmiah Bina Niaga* .
- Ferdinand. (2013). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. (2003). Trust and TAM in Online Shopping An Integrated Mode;. *MIS Quarterly* 27 (1) , 51-90.
- Ghozali, I. (2004). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Edisi 7*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin. (2013). In S. d. Sangadji, *Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Jilid 2* (p. 8). Jakarta: Erlangga.

- Gusasi, N. Y. (2009). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Switching Intention Pengguna Jasa Rumah Kos di Kawasan Telkom University tahun 2014 (Studi pada : Rumah Kos Radiant Residence, Wisma Sukapura, Wisma Cindekia, Smart House) . *Ninik Yulyani Gusasi 1201094204 MBTI 2009 Telkom University* , 1-10.
- Haryanto. (2007). Pengaruh Faktor Pelayanan Rumah Sakit, Tenaga Medis, dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Intensi Pasien Indonesia Untuk Berobat di Singapura. *Jurnal Ekonomi Bisnis No. 2 Vol 14* .
- Kanuk,. (2008). *Perilaku Konsumen Edisi 7* (p. 6). Jakarta: Indeks.
- Kotler, & Armstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1* (p. 16). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1* (p. 177). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 13* (p. 162). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, & K. L. Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Liang, L. J. (2018). Exploring The Relationship Between Satisfaction, Trust, and Switching Intention, Repurchase Intention in the context Airbnb. *Journal of Hospitality Management* .
- Lupiyoadi, & Hamdani. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori, dan Praktek. Edisi Pertama* (p. 127). Jakarta: Salemba Empat.
- Mantansari, A. D. (2013). Perilaku Brand Switching pada Telepon Seluler yang Dipengaruhi oleh Reference Group . *Journal of Universitas Brawijaya*.
- McKnight, e. (2002). The impact of initial consumer trust on intentions to transact with a website: a trust building model. *Journal of Strategic Information Systems 11* , 297–323.
- Milang, R. (2007). “Pengaruh Switching Cost Terhadap Switching Intention Pada Konsumen GSM Pascabayar : Studi Kasus Pengguna Kartu HALO Telkomsel di DKI Jakarta.”. *Skripsi FE UI* .
- Morgan, R., & Hunt, S. (1994). “The commitment-trust theory of relationship marketing”. *Journal of Marketing, Vol. 58 No. 3* , 20-38.
- Nina, Dkk. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Switching Intention Pengguna Jasa Rumah Kost di Wilayah Kecamatan Sumbersari Jember.
- Norhemaya. (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang.

- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Silalahi,Ulber. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Wuri. (2002). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen dalam Melakukan Perpindahan Merek.
- Yung, S., & Yung, M. (2009). Building Trust in M-Commerce : Contributions from quality and satisfaction. 1066-1086.
- Zeithaml, A. Valerie, J. B. Marry, & D. G. Dwayne. (2009). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm 5th ed*. New York: McGraw-Hill.

**Website:**

- [www.wartaekonomi.com](http://www.wartaekonomi.com) diakses pada 15 Maret 2019
- Techninasia.2015 diakses pada 15 Maret 2019
- [www.alexacom](http://www.alexacom) diakses pada 15 Maret 2019
- Euromonitor, 2014 diakses pada 8 Mei 2019
- [www.bukalapak.com](http://www.bukalapak.com) diakses pada 8 Mei 2019
- [www.startupbisnis.com](http://www.startupbisnis.com) diakses pada 20 Mei 2019